

서비스 디자인을 통한 위급환자 단계별 긴급서비스 개선



I 추진배경

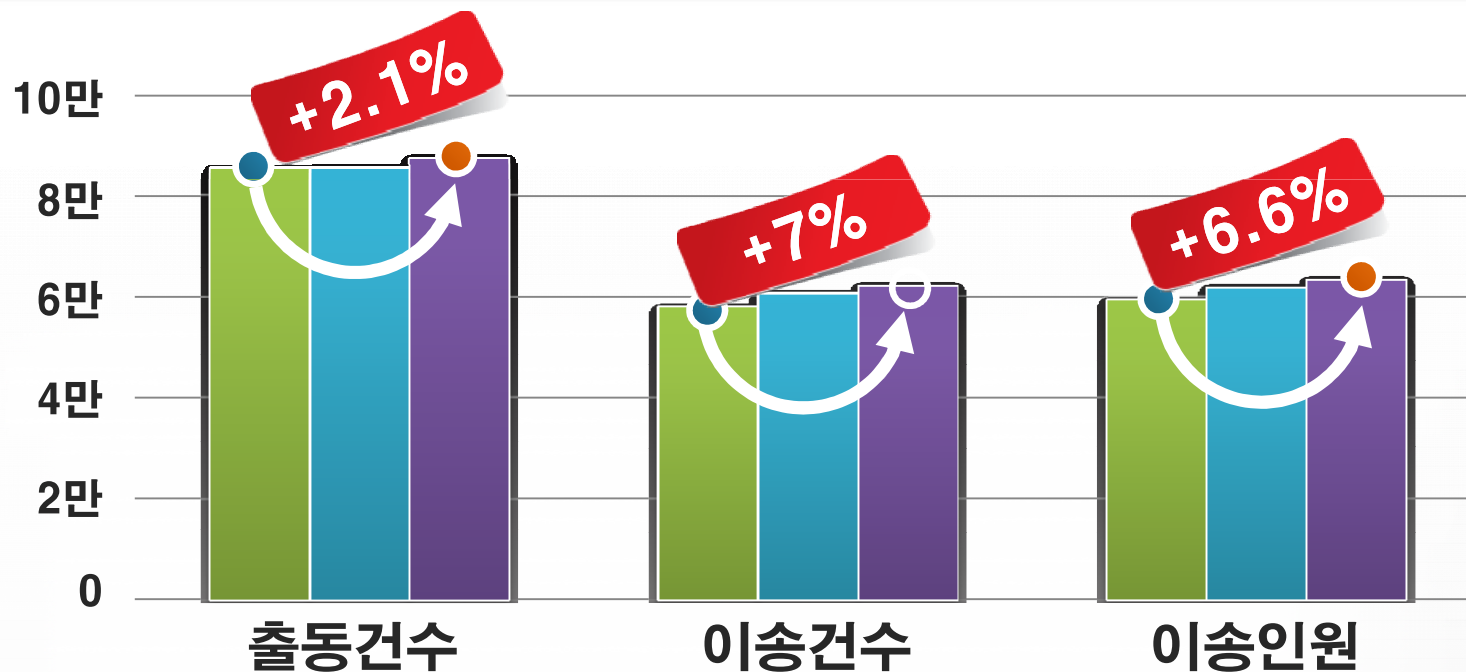
II 추진내용

III 서비스디자인 활동

IV 디자인 활동을 통한 서비스 개선



» 119구급출동 및 이송인원의 증가추세 지속



* 일평균 출동건수 : 239.8건

» 출동로 상 차량정체 및 불법주차로 인한 도착시간 지체

- 최근 3년간 단일 접수건에 대한 2회이상 동일번호 반복신고 건수 : 약 31만건

119 신고 및 구급활동 증가에 따른 긴급상황에 처한 환자 / 보호자 불안감 해소 필요

신고 전

신고

출동

이송




병원

- 개방·공유·소통 중심의 119구급서비스 전 단계 고도화
- 생활안전 및 응급처치 정보 상시 제공을 통한 사회안전망 확보



이송 단계



수보요원
접수 및 지령



구급차량

구급상황관리센터

응급처치 지도

병원 이송 중 의료지도

병의원, 약국 안내,
병원 간 이송업무

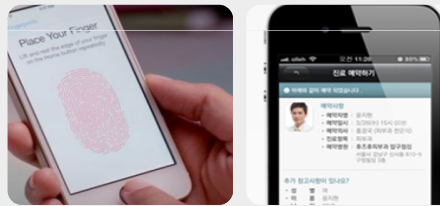


Ⅲ. 서비스 디자인 활동

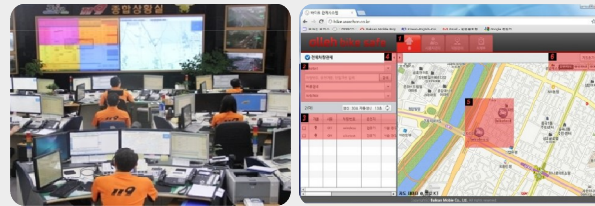
 대구소방안전본부

발전하기

지문 자동인식 앱



구급차량지도



이동위치 알림앱 타블렛 PC



의료진 Network
응급대처시스템



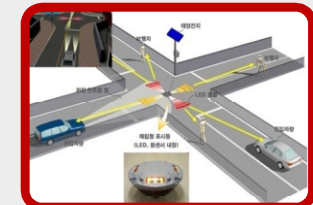
행동매뉴얼북 행동매뉴얼앱



응급처치 가이드
생활제품디자인



교차로 바닥경고
신호등



긴급차량 길터주기
홍보/캠페인



나이팅게일 멘트
매뉴얼



구급차 내 전문의사와의
화상대화 (1분~2분)



구급차 내부설비 보완



전달하기 (서비스 비즈니스 컨셉)

위급상황에서 빠르고 안전한 교차로 통과를 위한 바닥 경고 신호등
(**교통안전사고 예방 및 골든타임 확보**)



IV. 디자인 활동을 통한 서비스 개선

출동차량 정보 제공시 응급처치 행동매뉴얼 제공

- 위급상황에 대한 대처방법 등의 정보를 얻기 힘들다 !!!

출동차량 정보 제공 외 차량 도착 1분전 추가문자 제공

- 스마트폰 미 사용자를 배려해 주세요 !!!

교차로 바닥 경고신호등 도입 및 대중교통수단을 이용한 홍보

- 골든타임 확보를 위한 소방차량 길터주기가 절실해요 !!!

행복한
대한민국을 여는
정부 3.0

[개방 · 공유 · 소통 · 협력]

감사합니다

